

OMBUDSMAN LAMPUNG TEKANKAN EDUKASI PENGADUAN DALAM PERTEMUAN DENGAN DITBINMAS POLDA

Kamis, 05 Februari 2026 - Lampung

LAMPUNG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung menerima kunjungan Direktorat Pembinaan Masyarakat (Ditbinmas) Polda Lampung pada Kamis (5/2/2026). Kegiatan yang berlangsung di Ruang Rapat Kantor Ombudsman tersebut bertujuan memperkuat sinergi antarinstansi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkungan kepolisian. Kunjungan tersebut dihadiri oleh Direktur Binmas Polda Lampung, Kombes Pol Indra Napitupulu, beserta jajaran.

Dalam pertemuan tersebut, Indra menyampaikan komitmennya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mengoptimalkan peran Bhabinkamtibmas (Babinmas) sebagai ujung tombak Polri yang bertugas langsung di tengah masyarakat.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung, Nur Rakhman Yusuf menyampaikan bahwa salah satu tantangan utama dalam pengawasan pelayanan publik adalah masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pengaduan. Masyarakat kerap mengalami kesulitan dalam memahami prosedur, indikator, serta kualifikasi laporan pengaduan sehingga membutuhkan pendampingan dan edukasi yang berkelanjutan.

"Ombudsman tidak bertujuan mencari kesalahan instansi pelayanan publik, melainkan berfokus pada penyelesaian permasalahan yang dilaporkan masyarakat. Pengaduan justru menjadi sarana evaluasi untuk mendorong perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan," ujar Nur Rakhman.

Lebih lanjut, ia menjelaskan bahwa pengaduan kepada Ombudsman dilakukan setelah masyarakat menyampaikan komplain kepada instansi terkait, namun tidak memperoleh respons atau tindak lanjut yang memadai. Ombudsman memiliki kewenangan untuk melakukan investigasi, baik atas inisiatif sendiri maupun berdasarkan laporan masyarakat, sepanjang laporan tersebut memiliki dasar yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam konteks pelayanan Polri, Ombudsman RI Perwakilan Lampung menyampaikan bahwa hingga saat ini belum terdapat laporan pengaduan yang berkaitan dengan fungsi Binmas. Bahkan, fungsi Binmas dinilai kerap berperan aktif membantu masyarakat dalam menyelesaikan berbagai persoalan pelayanan publik di tingkat lingkungan.

Pertemuan ini juga membahas penerapan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) yang baru. Ombudsman RI menilai perlunya peningkatan kapasitas dan pelatihan terkait KUHP terbaru, khususnya bagi Babinmas yang memiliki peran strategis sebagai pembina dan penyuluh hukum di tengah masyarakat.

Ombudsman RI Perwakilan Lampung turut mengapresiasi peran Babinmas yang selama ini dinilai mampu menjadi penghubung antara masyarakat dan instansi penyelenggara pelayanan publik. Mengingat intensitas tugas yang tinggi, Babinmas diharapkan dapat terus mengikuti pelatihan secara berkelanjutan guna meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan.

Melalui kegiatan silaturahmi dan kemitraan ini, Ombudsman RI berharap terjalin koordinasi dan kolaborasi yang semakin kuat dengan Ditbinmas Polda Lampung. Sinergi tersebut diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik serta memperkuat kehadiran Polri yang humanis dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.